保守サービスの手引き

自前保守編

２０１３年２月

京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社

事業戦略本部 サービス推進部

(TJC-2013-02-V3.0)

保守サービスの手引き

もくじ

１．　保守サービス体制の準備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
２．　保守実施代理店のサービス業務　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２
３．　初期不具合対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
４．　メンテナンス履歴管理について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
５．　弊社への有償修理依頼について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
６．　技術支援について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
７．　部品供給方法について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
８．　弊社指定の部品・消耗品の使用について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７
９．　サービス講習会について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
１０．コピーチャージ保守方式・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９
１１．コピーキット（セット）・トナーセット保守方式 ・・・・・・・・・・・・・・９
１２．年間保守方式・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９
１３．スポット保守方式・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
１４．特別保守について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
１５．５年経過後の保守方式について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
１６．弊社担当窓口のご案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３

１．保守サービス体制の準備

１．保守サービス部門の設置
複写機のサービスを１年以上経験している技術員を在籍させ、貴社サービス責任者として他の技術員を指導出来る体制を整えて下さい、又工事担任者ＡＩ第３種以上の有資格者を在籍させてＦＡＸ通信系のサービス業務が指導出来る体制を整えて下さい。（資格証のコピーを提出いただきます又定期的に技術員が明記された保守体制表を提出していただきます）
継続的に弊社のサービス講習会に参加できるよう複数名の技術員を在籍出来るよう計画して下さい、新規に発売されるモデルについては都度機種認定を取得いただく必要があります、弊社主催の講習会は基本平日に開催いたしております。
お客様へ設置された装置の稼動状況管理を行い、弊社へ情報連携出来る体制を整えて下さい。お客様への設置情報は、初期不具合対応及び部品補償の適用を行うため都度弊社へご連絡下さい。

２．コール受付窓口の設置
お客様からの障害コール受付及び問合対応の窓口を設置し、技術員への正確且つ迅速な情報伝達が出来る体制を整えて下さい。

３．サービスパーツの配備
サービス講習受講後、機種認定時に保守サービスパーツとして該当機種のスタートキットを配備していただきますので購入及び在庫の準備をお願いいたします。保守サービスパーツは貴社サービス拠点毎に適正数を配備いただきます。又弊社品質方針に同意いただき、保守サービスパーツ及び消耗品は弊社が指定するものを使用していただきます。

４．サービスバックアップ機の配備
保守サービス開始に伴い、障害発生時のバックアップ対応用としてＦＡＸ付複合機を最低１台配備いただきます。又保守対象機種の拡大に伴い、プリンター・カラー機・高速機を追加配備いただきます。
サービスバックアップ機は貴社サービス拠点、保守台数等により適正数を配備して下さい。（サービス拠点毎に、保守台数３００台又はC／Ｖ１００万枚に１台程度の割合で配備）

５．セールスパートナーポータルサイトへの登録
弊社セールスパートナーポータルサイトへの登録をお申し込みいただきます、当サイトでは認定された機種の保守サービス情報やサービスパーツの発注・在庫確認が行えます。サービスパーツの発注については出来るだけパーツオーダーサイトをご利用下さい。

６．その他
ネットワーク等のサポートを実施するためのノートＰＣを配備して下さい。
ファームウェアのアップデートに利用する、ＣＦやＵＳＢメモリーを配備してください。

２．保守実施代理店のサービス業務

１．搬入設置調整（据付調整）
サービスマニュアルに基づき、正しく設置・調整を実施して頂きます。
※搬入設置調整（据付調整）とは、機器をお客様先に搬入し設置した上で、使用可能となるように必要な調整を行い、日常の使い方を説明するところまでを云います。

２．お客様指導
商品添付の使用説明書に基づき、使用方法のご説明を実施して頂きます。

3．メンテナンス（定期点検）
定期メンテナンスは、機種毎にそのサイクルや実施内容が異なりますので、サービスマニュアル、メンテナンスリスト（PMリスト）等に基づき、機種毎に定められた清掃・注油・調整及び定期交換部品の交換を実施して頂きます。

4．カウンターチェック
コピーチャージ契約でお客様にてご使用頂いております機器の検針業務を行って頂きます。

5．キット（セット）・トナーセット交換
コピーキット（セット）・トナーセット方式の保守が実施される機種につきましては、定められたキット（セット）種類に基づき、キット（セット）・トナーセット交換を実施して頂きます。

6．修理対応（サービスコール対応）
お客様からの障害連絡（サービスコール）に対し、迅速且つ正確に修理対応を実施して頂きます。
プリンターに関しては、保証書及び弊社商品仕様条件に基づき、納入後６ヶ月間の無償保証期間対応を実施して頂きます。

7．お客様管理
お客様の装置について、メンテナンスカードなどの運用により稼動状況を把握し、お客様管理を実施して頂きます。又初期不具合発生時の対応及び部品補償の適用のため、お客様への設置情報を弊社担当窓口へご連絡頂きます。

8．適正サービスパーツの準備と管理
お客様ご使用機器への保守対応を実施していく上で必要となるサービスパーツを購入準備頂きます。尚保守サービスパーツ及び消耗品は弊社が指定するものを使用していただきます。

9．その他
・サービス情報の連絡（市場における品質情報の提供）
・弊社より入手のサービス用資料（サービスマニュアル・メンテナンスカード・技術変更連絡内容）の管理。

3．初期不具合対応について

弊社の責に帰すべき理由により生じた、京セラドキュメントソリューションズ製商品の初期品質不良については、購入品の使用開始後１ヵ月以内に、貴社からその旨の通知を受けた場合、修復に必要となったパーツを無償供給いたします、又貴社にて修復が困難と判断される場合は弊社にて該当不具合の修復を無償対応いたします、但し設置先での対応を実施する場合は基本貴社との同行訪問とさせていただきます。尚お客様に対する装置交換等の対応を行う場合は貴社の責任において実施願います。

初期不具合対応の処理は、次の通りです。
貴社にて**『別紙：クレームレポート』**に必要項目を記入の上、**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口宛にご連絡願います。クレームレポートの記載内容・現象を確認し、パーツの供給、不具合の修復等の対応を実施します。
注１）　再設置、交換後の装置の処理等につきましては、貴社の責任にてご対応をお願い致します。

４．メンテナンス履歴管理について

貴社が実施したメンテナンスについては、貴社にてその履歴管理を行うものとします。貴社のユーザー管理システムで、メンテナンス管理が不可能な場合は、弊社指定サービスカード等で履歴管理を実施して下さい。又部品の補償請求があった場合は、前回交換履歴の確認を行うために、サービス実施報告書での履歴チェックを実施致します。

１．貴社より弊社へ提出頂く書類、及び回収部品

①サービス実施報告書（ユーザー承認印が必要）

・無償供給部品交換時

②貴社の「顧客管理システム」データ

・貴社でのユーザー管理、メンテナンス履歴データを、弊社が要求した場合、提供をお願いします

③クレームレポート

・ＰＭパーツ・ドラム等の有償供給部品が、規定枚数以下で不具合が発生し交換を要した場合の部品請求手続に使用します。

④回収部品

・ドラム

・不具合発生部品（有償・無償を問わず）

２．設置情報（ユーザー登録情報）の提供

初期不良発生時の対応及び部品補償の適用のため、お客様への設置情報を**『別紙：設置報告書（納入通知書）』**にて**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口へご連絡いただきます。

５．弊社への有償修理依頼について

貴社から弊社への京セラドキュメントソリューションズ製商品の修理依頼につきましては、出張、又は引き取りにて有償対応致します。

但し弊社にて対応できない場合は第三者へ委託する場合があります。

掛かる費用につきましては、１３．スポット保守方式に明記されております弊社料金体系に準じます。

①修理部品を含む保守・修理費用は貴社の負担と致します。

②弊社が修理を完了した商品について、それぞれの商品仕様書に基づくご使用において、修理完了後３ヶ月以内に同一現象・同一箇所・同一部品で発生した故障に対し無償にて修理対応致します。

－修理依頼発生時の処理は、次のとおりです。

『別紙：メンテナンス修理依頼票』をご使用頂き、**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口へＦＡＸにてご依頼ください。

注１）　弊社への有償修理依頼において、部品交換を実施した際の旧部品は、貴社よりのご要求がなければ弊社にて廃棄するものと致します。

注２）　商品の運賃につきましては、発送元負担と致します。

６．技術支援について

１．同行支援

貴社より依頼される技術支援について、下記に該当する場合は、貴社ご担当者との同行訪問にて有償対応致します。掛かる費用につきましては、１３．スポット保守方式に明記されております弊社料金体系に準じます。

①弊社の責に帰さない取扱上の理由（インストールミス、設置場所変更の為の移動）による故障の場合。
②弊社出荷後の、弊社の責に帰さない改造による故障の場合。
③弊社商品仕様書・弊社商品取扱説明書・サービスマニュアル・各種通知文書に記載されております使用条件及び弊社純正商品（含む消耗品）等と異なる条件下での使用による故障の場合。
④弊社へ不具合原因の究明調査を求める場合。
⑤貴社技術員へ設置先での技術サポートを行う場合。

２．問合せ対応

貴社からの技術問合せはご案内いたします弊社担当窓口へご連絡ください、但し弊社サービス講習会受講者以外の方からの技術問合せには対応いたしかねますので予めご了承ください。

ー技術支援依頼時の処理は、次の通りです。

『別紙：サポート業務窓口一覧』の担当窓口までご連絡願います。

７．部品供給方法について

京セラ製品のメンテナンスに必要な部品を、有償供給部品として購入頂きます。
発注・納期確認については、**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口までご連絡願います。

１．有償供給部品

メンテナンスに必要となる、定期交換（PM）パーツ・ドラム・スタート剤を含め、全てのサービスパーツは貴社ご提供価格にて提供致します。
機器のトラブル防止の為に、規定枚数での定期交換を実施して頂くようお願い致します。

２．無償供給部品

明らかに傾向的と弊社にて判断致しました不良に対応するため、交換が必要となるサービスパーツにつきましては、無償にて供給させて頂きます。
但し、お客様の過失・製品使用以外のご使用等による故障の場合は対象外となります。

注１）明らかに傾向的な障害とは、全市場稼動装置の中で一定割合以上の装置において同一要因による障害が発生した場合を基本として判断いたします。
注２）交換作業につきましては、貴社にてのご対応をお願い致します。尚、その際発生致します費用につきましては、、別途協議の上明確にして参ります。

3．複写機の定期交換（PM）パーツの補償について

定期交換（PM）パーツがメンテナンスリスト記載のカウントに達せず交換が必要となった場合、以下の条件がすべて満たされている事を条件に、製品の寿命を上限として良品現品との交換を行なうものとします。（部品交換後、2週間以内に提出をお願い致します）

① メンテナンスリスト記載の交換カウント以下で部品不具合による交換が発生した場合。
② メンテナンスリスト記載の定期交換部品が全て交換カウント毎に交換されていること。
③ 装置の設置情報が報告されており、設置日より5年を経過していないこと。
④ 装置の設置環境が装置の仕様にあっていること。
⑤ 弊社指定の部品・消耗品のみを使用していること。
⑥ 指定の下記書類及び現品がすべて揃っていること。

・クレームレポート
・サービス実施報告書添付（ユーザー承認印が必要）
・メンテナンス履歴データ（前回交換日／カウント）
・不具合現品（画像関係の場合は画像サンプル添付）
・セルフステータスレポート（レポート出力可能なデジタル複合機）

注）裏紙の使用や取り扱い上のミス等に起因する部品交換時の補償は出来ませんので用紙の管理状況や操作方法等についてユーザー指導を実施して下さい。

4．複写機の主要部品の補償について

本体設置後３年間（但し購入後 38 ヶ月以内であること）または本体トータルカウントが**『別紙：主要部品補償対象一覧』**に定める補償規定カウントのいずれか一方が早期に到達するまでの間、補償対象の主要部品を、以下の条件がすべて満たされている事を条件に、製品の寿命を上限として良品現品との交換を行なうものとします。（交換後、2週間以内に提出をお願い致します）

① 製品本体のトータルカウントが補償規定カウントに到達していないこと。また、月間の平均印字カウントが『別紙：主要部品補償対象一覧』に記載の範囲内であること。
② 装置の設置情報が報告されており、設置日より３年間を経過していないこと。
③ 装置の設置環境が装置の仕様にあっていること。
④ 弊社指定の部品・消耗品のみを使用していること。
⑤ 指定の下記書類及び現品がすべて揃っていること。

・クレームレポート
・サービス実施報告書添付（ユーザー承認印が必要）
・メンテナンス履歴データ（前回交換日／カウント）
・不具合現品（画像関係の場合は画像サンプル添付）
・ステータスページ（レポート出力不可能な場合は除く）

注）裏紙の使用や取り扱い上のミス等に起因する部品交換時の補償は出来ませんので用紙の管理状況や操作方法等についてユーザー指導を実施してください。

※メンテナンスキットの交換について

メンテナンスキットは**『別紙：主要部品補償対象一覧』**に記載の交換推奨カウントを基準として交換しますが、設置先の環境や使用条件により、実際に交換が必要となるカウントは変化します。したがって、機器の使用状況により都度確認の上、必要に応じてメンテナンスキットの交換を実施してください。

※補償について

メンテナンスキットを構成する主要部品の補償については、メンテナンスキットの交換に関する考え方より、機器によって交換カウントが変化する為、すべての対象について交換推奨カウントまで補償されるものではなく、**『別紙：主要部品補償対象一覧』**に定める補償規定の範囲に合致した場合において、良品交換対応を行ないます。

※対象外について

次の場合は対象外となります。

・清掃、注油等で復旧する場合。
・現象が再現しない場合。
・特殊な用紙や粗悪な用紙を使用したことに起因すると判断された場合。
・異物の付着もしくは混入が原因の場合。（ドラム打痕傷等）

5．エコシスプリンタードラムユニットの補償について

プリンターの使用開始から３年または機種毎に定める印字枚数（補償カウント）のうち、いずれか一方が早期に到達するまでの間、プリンターの主要部品であるドラムユニットまたはプロセスユニットを以下の条件がすべて満たされている事を条件に、製品の寿命を上限として良品現品との交換を行なうものとします。（交換後、2 週間以内に提出をお願い致します）

① メンテナンスキット交換前のドラムユニットであること。
② 装置の設置情報が報告されており、設置日より３年を経過していないこと。
③ 装置の設置環境が装置の仕様にあっていること。
④ 弊社指定の部品・消耗品のみを使用していること。
⑤ 指定の下記書類及び現品がすべて揃っていること。
・クレームレポート（サービス実施報告書添付／ユーザー承認印が必要）
・メンテナンス履歴データ（前回交換日／カウント）
・不具合現品（画像関係の場合は画像サンプル添付）
・ステータスページ（レポート出力不可能な場合は除く）
注）裏紙の使用や取り扱い上のミス等に起因する部品交換時の補償は出来ませんので用紙の管理状況や操作方法等についてユーザー指導を実施してください。

6．その他パーツの補償について

部品不具合による交換が発生した場合は装置本体を据付後６ヶ月（但し購入後８ヶ月以内であること）もしくは部品交換後３ヶ月、以内であれば以下の条件がすべて満たされている事を条件に、良品現品との交換を行なうものとします。（部品交換後、2 週間以内に提出をお願い致します）

① 装置の設置情報が報告されていること。
② 装置の設置環境が装置の仕様にあっていること。
③ 弊社指定の部品・消耗品のみを使用していること。
④ 指定の下記書類及び現品がすべて揃っていること。
・クレームレポート
・サービス実施報告書添付（ユーザー承認印が必要）
・メンテナンス履歴データ（前回交換日／カウント）
・不具合現品（画像関係の場合は画像サンプル添付）
・セルフステータスレポート（レポート出力可能なデジタル複合機）
注）裏紙の使用や取り扱い上のミス等に起因する部品交換時の補償は出来ませんので用紙の管理状況や操作方法等についてユーザー指導を実施してください。

8．弊社指定の部品・消耗品について

京セラドキュメントソリューションズ製の装置（プリンター、複合機、ＦＡＸ、他）には弊社指定の部品・消耗品（トナー、現像剤）を使用して下さい。万が一、弊社指定の部品・消耗品以外を使用された装置につきましては、品質・性能、その他各種保証条件の対象外と致します。又、保守契約締結の装置に関しましては、以後の保守契約の対象外となる場合がありますので、お客様へのご指導を含め、ご留意いただきます様お願い致します。

９．サービス講習会について

貴社にて京セラドキュメントソリューションズ製商品の保守サービスを実施されるに当り、対象機種の弊社主催サービス講習会を受講頂く事が必要となります。貴社の保守拠点に最低１名の講習会受講者の配置を行って下さい。
新たに発売される装置については、都度機種講習を受講頂く事が必要となります。

以下の場合、サービス講習会開催費用について有償となる場合があります。

①新機種について、貴社指定場所での２回目以降開催の場合
②既存機種について、貴社既受講の方への２回目以降の開催の場合
③貴社要求により、離島など遠隔地での開催の場合
④貴社要求により、休日に開催の場合
⑤貴社要求により、サービス講習会内容を新たに作成の上開催する場合

ーサービス講習会受講申し込みにつきましては、**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口へご連絡願います。

但し以下の条件を満たす場合は貴社にてサービス講習会を開催いただくことが出来ます。
① 弊社主催サービス講習会を受講認定された方が講師となること。
② 弊社主催サービス講習会と同様のカリキュラム及び資料を用いて開催すること。
③ 講習会に必要なバックアップ機を配備いただくこと。
④ 弊社主催サービス講習会と同様の認定試験を実施し、合格いただくこと。
⑤ 講習会の開催案内及び開催結果を弊社に通知いただくこと。

《保守サービスの料金体系》

１０．コピーチャージ保守方式（複写機）

コピーチャージ保守方式とは、使用枚数による保守料金後払いとなるため、リスクが少なく他社のカウンターチャージ保守方式を採用されている場合、受け入れられ易い保守方式です。

1．コピーチャージ料金について
　コピーチャージ料金については機種毎に設定された「カタログ記載」の料金体系を基本とします。
2．売上・請求・回収について
　コピーチャージ料金の売上、請求、回収方法は、基本貴社にてお客様への直接取引と致します。
　コピーチャージ用トナーを含む消耗品（印刷用紙）のお客様への売上についても同様であり、貴社からの請求・回収となります。
3．コピーチャージ手数料について
　前述、２．の通りコピーチャージ料金につき、基本貴社よりのお客様請求とさせて頂きますが、従来弊社よりの請求を実施しております装置につきましては、その処理を継続するものと致します。
4．契約期間は基本５年間となります。
5．契約内容については弊社コピーチャージシステム契約書をご参照下さい。

１１．コピーキット（セット）・トナーセット保守方式（複写機及びプリンター限定モデル）

コピーキット保守方式とは、比較的低ＣＶユーザーに適用されコピーキットの種類毎に設定される枚数に応じ保守を実施して頂きます。
※コピーセット（トナーセット）保守方式とは、使用枚数が決められているコピーキット保守方式とは異なり、トナーを使い切った時点で付帯する保守が終了する保守方式のことを云います。

1．コピーキット（セット）・トナーセット料金について
　コピーキット（セット）・トナーセット料金については機種毎に設定された「カタログ記載」の料金を基本とします。
2．売上・請求・回収について
　コピーキット（セット）・トナーセットの売上、請求、回収は、貴社にてお客様への直接取引と致します。
3．契約期間は基本５年間となります。
4．契約内容については弊社システム契約書をご参照下さい。

１２．年間保守方式（プリンター）

年間保守方式とは、１年分の保守料金を前払いでお支払いいただく保守方式です、基本的には使用枚数に関わらず保守料金が決まります。

1．年間保守料金について
　年間保守料金はオープンプライスとしています。
　弊社の料金体系は別紙『保守内容のご案内』で案内させていただきます。
2．売上・請求・回収について
　年間保守料金の売上、請求、回収は、貴社にてお客様への直接取引と致します。
3．契約期間は基本１年間から最長５年間となります。
4．契約内容については弊社年間保守契約書をご参照下さい。

１３．スポット保守方式

スポット保守方式とは、都度お客様よりの要求を受けサービス技術者を出張させて、装置の点検・調整・修理・部品交換、および現像剤の交換等を行います。

１．スポット保守料金について
スポット保守料金はオープンプライスとしています。
弊社の料金体系は下記３．弊社スポット保守料金でご確認ください。
２．売上・請求・回収について
スポット保守料金の売上、請求、回収は、貴社にてお客様への直接取引と致します。
３．弊社スポット保守料金について
弊社におけるスポット（出張有償修理）、引取り有償修理に関する費用内訳と算出方法等は以下の通りです。

Ⅰ．修理費について

①技術費
技術費は,延修理時間に対し修理料金体系（表・１）による基本料金および加算料金として申し受けます。

修理　受付／修理　曜日	月曜日～金曜日(土日祝祭日弊社休業日を除く)
修理受付時間	９：００～１７：３０
実修理時間	９：００～１７：００
基本料金	２０，０００円／台／延べ２時間までの作業費含む
加算料金	２時間経過後、３０分毎に、３，０００円加算

注１：台とは本体台数
注２：プリンターは機種により基本料金、加算料金が異なりますので別紙『保守内容のご案内』でご確認下さい。

表・１　修理料金体系

②部品費
修理に要した部品費は、貴社への提供価格にて申し受けます。

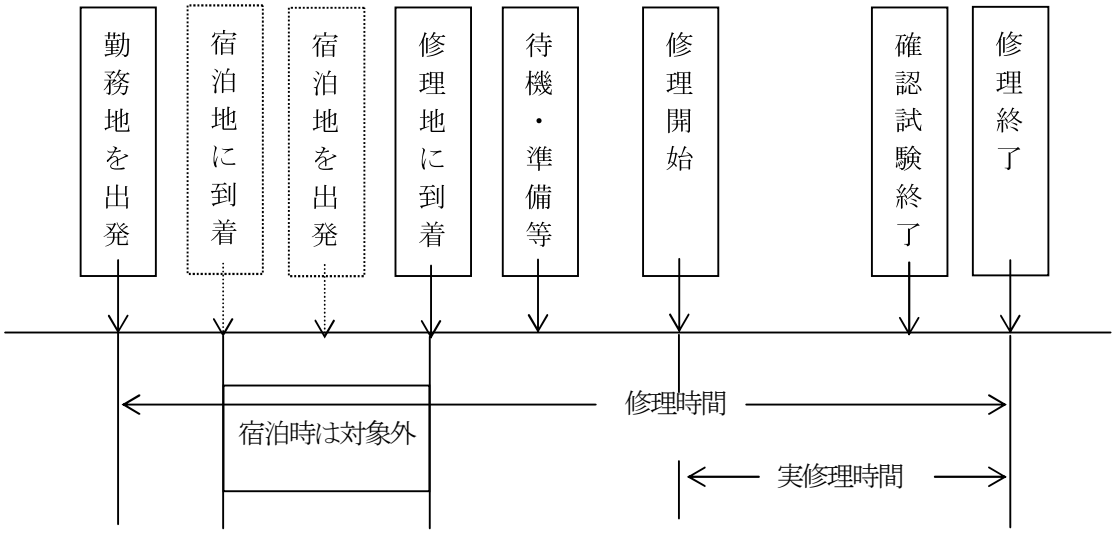
③梱包・輸送費
発送元負担として申し受けます。

④出張旅費
出張旅費は、修理のため弊社技術者が弊社勤務地から修理場所迄５０ｋｍ迄の場合は5，０００円、５０ｋｍを越える場合は8，０００円または往復の実費請求として申し受けます。但し、利用する交通機関は原則として弊社社有車又は公共の交通機関とし、タクシー、新幹線、航空機等を利用する場合は事前に要求元の了解を得ることを前提とします。

⑤宿泊費
宿泊費は、事前に要求元の了解を得ることを前提に１人当たり、１泊 15,000 円にて申し受けます。

Ⅱ．修理時間について

①スポット保守修理（出張有償修理）の修理時間算出方法
修理時間の算出は、修理時間の定義（図・２）の通りとしますが、宿泊（宿泊施設に到着した時間から修理地に到着した時間まで）した場合は、修理時間の対象外とします。なお、延修理時間の算出方法を表・１に示します。



図・１　修理時間の定義

表・２　延修理時間の算出方法

弊社技術者の数	延修理時間
１名の場合	延修理時間＝修理時間
２名の場合	①２名が同時に弊社勤務地を出発した場合 延修理時間＝修理時間×２
	②２名が別々に勤務地を出発した場合 延修理時間＝１名の修理時間＋他の１名の修理時間
３名以上の場合	延修理時間＝（２名の場合の延修理時間）＋実修理時間／１名毎 （実修理時間の料金は３０分毎に３，０００円とします）

②引き取り有償修理の時間算出方法

修理時間は、故障確認のための再現試験、ランニング・テスト等を開始した時間から、修理終了後の確認試験終了までの時間を加算し、延修理時間とします。

Ⅲ. ご請求金額について

貴社から修理等の依頼があり依頼元である貴社にご請求させて頂く場合、下記の算出方法と致します。

ａ．スポット有償修理料金

（基本料金）＋（加算料金）＋（部品代）＋（出張旅費）＋（宿泊費）

ｂ．引き取り有償修理

（基本料金）＋（加算料金）＋（部品代）

Ⅳ. 消費税について

梱包・運送費及び交通費を除く各費用に対して消費税を申し受けます。

Ⅴ．保証について

次の通り保証致します。

①部　品……部品交換後３ヶ月

但し、サービスマニュアル等に記載の規定枚数の範囲内とします。

②スポットサービス作業…同一原因・同一現象の故障を条件に、作業実施後３ヶ月

１４．特別保守について

次の事由に基づいて保守業務を行う場合、貴社はその都度個別見積りを行い顧客と協議の上、別途特別保守料金を決定した上で、該当保守業務を行うようおすすめ致します。

a. 顧客の故意・過失による故障対応
b. 顧客の使用操作上の誤り又は顧客が据付場所の環境を所定の条件に設定・維持することを怠った場合
c. 火災、水害、地震、落雷等天災地変、その他顧客又は貴社のいずれにも帰することのできない事由
d. 改造もしくは弊社指定以外の機器、及び保守修理部品の取り付け又は撤去、運搬等の移動
e. 訪問修理時間帯以外の時間における訪問修理
f. 仕様の範囲を超えて使用する場合
g. 弊社指定の部品・消耗品以外を使用する場合
h. オーバーホール（プリンターのメンテナンスキット/サービスキットの交換を含む）

１５．５年経過後の保守方式について

１．コピーキット（セット）保守方式

使用開始後、５年を経過した機器につきましては新機種への入替えを進めて頂きますが、お客様にて継続使用される場合、以下のＡ・Ｂ各方式より選択の上対応頂きます。

A 方式 ： コピーキット（セット）価格改定システム

今後１年間のメンテナンスは下記に定める料金の改定キット（セット）をご使用頂く事によって実施して頂きます。尚、１年間のご使用中に不良が発生し必要と認めた部品、感光ドラムは改定キット（セット）のご使用範囲内で交換して下さい。

①キット（セット）の価格は更新時料金とします。

「キット（セット）改定価格」

ｲ.　６年目・・・ 定価の２０％増し

ﾛ.　７年目・・・ 定価の３０％増し

②契約期間は１年間です。（契約更新は最長２年 … ２回とします）

コピーキット（セット）の有効期間はキット規定枚数（セットトナー使いきり）、又は１年間のどちらか早い方とさせて頂きます。

B 方式 ： スポットサービスシステム

前述の１４．スポット保守方式をご参照頂きメンテナンスを実施して頂きます。尚、料金については、貴社よりお客様へご請求をお願い致します。

※詳細につきましては、**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口へお問い合わせ下さい。

２．コピーチャージ保守方式

使用開始後、５年を経過した機器につきましては、基本新機種への入替えを進めて頂きますが、お客様にて継続使用される場合、以下のＡ・Ｂ各方式より選択の上対応頂きます。

A 方式 ： コピーチャージ料金改定システム

今後１年間のメンテナンスは、下記に定めるチャージ料金の改定を実施し、従来のコピーチャージ方式にてメンテナンスを実施して下さい

① コピーチャージ料金は更新時新料金とします。

「コピーチャージ改定料金」

ｲ.　６年目・・・ 従来基本料金・設定単価の１０％増し

ﾛ.　７年目・・・ 従来基本料金・設定単価の２０％増し

② 契約期間は１年間です。（契約更新は最長２年 … ２回とします）

B方式 ： スポットサービスシステム

前述の１４．スポット保守方式をご参照頂きメンテナンスを実施して頂きます。

※詳細につきましては、**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口へお問い合わせ下さい。

３．年間保守方式

使用開始後、５年を経過した機器につきましては、基本新機種への入替えを進めて頂きますが、お客様にて継続使用される場合は装置の状態により、特別保守を検討の上対応頂きます。

※詳細につきましては、**『別紙：サポート業務窓口一覧』**の担当窓口へお問い合わせ下さい。

１６．弊社担当窓口のご案内

●**『別紙：サポート業務窓口一覧』**にてご案内いたします。